

KÜÇÜK VE ORTA ÖLÇEKLİ OTEL İŞLETMELERİNDE YÖNETSEL ETKİNLİĞİN İŞ DOYUMUNA ETKİSİNİN İNCELENMESİ¹

Prof. Dr. Said KINGİR²

Doç. Dr. Aydın YILMAZER³

Nilüfer ŐAHİN⁴

ÖZET

İŞletme içinde faaliyet gösteren işgörenlerin iş doyumunu, işletme yöneticilerini yakından ilgilendiren önemli konulardandır. Nicel araştırma yöntemlerinin kullanıldığı bu araştırmada yöneticilerin yönetsel etkinlikleri ile işgörenlerin iş doyumunu arasındaki ilişkinin ölçülmesi amaçlanmıŐtır. Değişkenlerin ölçülmesi amacıyla anket tekniği kullanılmıştır. Araştırma evrenini Bartın ve Zonguldak illeri otel işletmeleri çalışanları oluşturmaktadır ve analizler için 81 adet kullanılabilir anket formu elde edilmiştir. Elde edilen veriler ile çeşitli analizler gerçekleştirilmiŐtir. Araştırmada frekans analizleri, t testi, ANOVA testi ve regresyon analizi aracılığı ile çeşitli sonuçlara ulaşılmıştır. Yapılan analizler sonucunda iş doyumunda çeşitli deĐiŐkenler bakımından farklılıklar meydana geldiği ve yönetsel etkinliğin işgörenlerin iş doyumunu üzerinde etkisinin olduğu sonuçlarına ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Yönetsel Etkinlik, İŞ Doyumu, Otel İŞletmeleri.

INVESTIGATING THE EFFECTS OF MANAGERIAL EFFICIENCY ON JOB SATISFACTION IN SMALL AND MEDIUM SCALE HOTELS

ABSTRACT

Job satisfaction of the employees operating in the business is one of the important issues that business managers concern closely. In this research, quantitative research methods are used and it is aimed to measure the relationship between the business managers' efficiency of management and the job satisfaction of the employees. A survey technique was used to measure the variables. The research population consists of Bartın and Zonguldak hotels' employees and 81 available surveys were obtained for analysis. In the research, a variety of results were reached via frequency analysis, t-test, ANOVA test and regression analysis. As a result of the research analyzes, it has been found that there are differences with regards to various variables in job satisfaction and the efficiency of management has an effect on job satisfaction of the employees.

Keywords: Efficiency of Management, Job Satisfaction, Hotels.

¹ Bu Makale 5-7 Mayıs 2018 tarihleri arasında Antalya'da düzenlenen ASEAD 3. Uluslararası Sosyal Bilimler Sempozyumu'nda sunulan bildiriden geliŐtirilmiŐtir.

² Sakarya Üniversitesi, Turizm Fakültesi Turizm İŐletmeciliĐi Bölümü, saidkingir@sakarya.edu.tr,

³ Sakarya Üniversitesi, yilmazer@sakarya.edu.tr,

⁴ Sakarya Üniversitesi, SBE Turizm İŐletmeciliĐi ABD Doktora Öğrencisi, nilufer-sahin-@hotmail.com

GİRİŞ

Bireyin yaşamını sürdürmesi için gerekli olan ekonomik kazancı elde etmesinin yolu bir işe sahip olmasıdır. Sahip olduğu işten elde ettiği gelire ihtiyaçlar hiyerarşisi göz önünde bulundurularak öncelikle temel ihtiyaçlarını ve bu doğrultuda diğer yan ihtiyaçlarını karşılar. Ülkemizde kamu ve özel sektör alanları düşünüldüğünde istihdamın birçok yolu vardır. Otel işletmeleri de emek-yoğun şekilde hizmet veren ve çok sayıda bireye istihdam sağlayan kuruluşlardır. Bu geniş alanı tercih eden birçok çalışan bulunmaktadır. Otel işletmelerinin başarılı olması için gerekli olan birçok koşul vardır. Fiziksel nitelikler bunlardan biri olmakla birlikte, insan işgücünün önemi de göz ardı edilemeyecek kadar önemlidir. Bu yönüyle insan işgücü fiziksel niteliklerin ötesine geçebilmektedir.

Müşteri ile yüz yüze gelen ve hizmetleri bu şekilde sunan otel işletmelerinde çalışanın iş tatmini önemli faktörlerdendir. Müşterilerin aldıkları hizmetten memnun şekilde ayrılması için öncelikle çalışanların etkin ve verimli çalışması, iş doyumuna ulaşmış şekilde iş yaşamlarını sürdürmesi gerekmektedir. İş yaşamından memnun, doyuma ulaşmış olan çalışan müşterilere karşı davranış ve yaklaşımlarıyla işletmeyi başarıya taşıyacak temel unsuru oluşturmaktadır. Çalışmada incelenen bir diğer faktör yönetsel etkinlik; çalışanların performansını ve iş tatminini yakından etkileyen etkenlerdendir.

1. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Yönetim düşüncesinin varlığı insanlık tarihi kadar eskiye dayanmaktadır. İnsanlık tarihinde belirli amaçların gerçekleştirilmesi için insanların bir araya gelip işbirliği yaptığı ortamlarda yönetim konusu her zaman varlığını göstermiştir. Yönetim kimi zaman bir süreç olarak ele alınmakta, bazı durumlarda bu süreç içinde yer alan, yöneten kişiler ve insanlardan oluşan organ olarak bilinmekte bazense bir bilgi ve beceri topluluğu olarak incelenmektedir (Koçel, 1998: 10). İşletme içinde ve örgütlerde yönetim işlevlerini yerine getirip işletmenin amaçlarına verimli şekilde ulaşması için faaliyet gösteren kişiler yöneticilerdir. Yöneticiler en alt düzeyden en üst düzeye kadar tüm faaliyetleri yönetirken elindeki tüm kaynakları, insanda dahil olmak üzere, en iyi şekilde yönetip başarılı sonuçlara ulaşmayı amaçlamalıdır (Ülgen & Mirze, 2013: 27). Yöneticilerin işletme içinde hedeflediği konu, çalışanların yaptıkları iş ve işe ilişkin koşullardan memnun olmaları ve işle ilgili bir doyuma ulaşmalarıdır (Eğinli, 2009: 36). Yöneticiler örgütlerinde faaliyet gösteren işgörenlerin iş doyumunun yüksek olmasını isterler. Bu doğrultuda iş doyumunu yükseltmek için elde bulunan olanaklar dahilinde ve tecrübelerin yardımıyla çaba gösterirler. Bireysel ve örgütsel hedeflere ulaşmak için önemli bir etken olan iş doyumunun sağlanmasında ve yükseltilmesinde öncelikle iş doyumunu etkileyen faktörler hakkında sağlıklı bilgi sahibi olunmalıdır (Tengilimoğlu & Yiğit, 2005: 379). Çalışanların iş doyumunu işle ilgili birçok faktörden etkilenerek oluşmaktadır. İş ile ilgili faktörleri değerlendirmek ve bir tutum geliştirmek tamamen kişinin kendisiyle alakalıdır. Bu yüzden aynı iş alanında faaliyet gösteren bireylerin farklı doyumlar yaşaması kaçınılmazdır (Eğinli, 2009: 2). Bahsedilen iş doyumunu kavramına tanımlama yapmak gerekirse; duygusal veya bilişsel şekilde tecrübe edilecek olan bir işten hoşlanma ve hoşlanmanın bir değerlendirmesidir (Zhao, Qu, & Ghiselli, 2011: 46).

Başka bir şekilde iş doyumunu veya iş doyumsuzluğu; çalışanların işlerine, iş ortamlarına ve arkadaşlarına yönelik duygu düşünce ve davranışlarının bir ürünü olarak içsel değerlendirme yapmaları, böylece işlerine yönelik edindikleri genel tutum olarak tanımlanabilir (Solmuş, 2004: 186).

Çalışanların iş doyumunu etkileyen faktörlerden bahsetmek gerekirse, ilk olarak ücret konusunu ele almak gerekir. Üretim araçlarından biri olan emeğin karşılığı ücret kavramı iktisadi, siyasi ve sosyal hayatı etkileyen önemli konulardan biri olarak görülmektedir. Tarihte çeşitli bilimlere inceleme konusu olmuş olan ücret; iktisat biliminde ‘emeğin fiyatı’, sosyal politikada ‘personelin geçim vasıtası’, iş hukukunda ‘çalışanın düşünsel ve bedensel çalışmalarının karşılığı’ olarak tanımlanmaktadır. İşletmede personel ve işverenler için en önemli kavramlardandır. Personel için; beslenme, barınma, giyinme, eğlenme gibi ihtiyaçlarını karşılamak için önemli bir kaynakken, işletme için personeli çalıştırabilmek için katlanılan giderdir (Yazıcı, 2007: 295). Çalışanların iş doyumunu etkileyen önemli faktörlerdendir. İşletmede uygulanan ücret, prim ve ödüller iyi şekilde düzenlendiğinde çalışanlar işlerinden daha memnun hale gelecektir ve kurumlarına daha bağlı olacaklardır. Emeklilik, yaşlılık, hastalık, kaza gibi tehlikeli durumlara karşı kişi kendini güvende hissetmek ister. Bu yüzden geleceğin güvence altına alınması açısından sosyal güvenlik büyük önem arz ettiğinden iş doyumunu için göz önünde bulundurulması gereken konulardan bir diğeridir (Artık, 2009: 58). İşletme fonksiyonlarından biri olan personel fonksiyonu kısaca işletme için gerekli olan insan kaynağının sağlanması ve bu kaynaklardan en etkili şekilde yararlanılması için gereken yol ve yöntemleri içermektedir (Yazıcı, 2007: 279). Bu bağlamda işletmeler personelinin fikir ve düşüncelerini önemsemeli, onlara kendilerini geliştirme ve terfi imkanları sağlamalı, onların koşullarını her zaman daha da iyileştirme eğiliminde olmalıdır.

Bunların dışında bireylerin iş doyumuyla ilgili sıralanabilecek birçok bireysel ve örgütsel faktör vardır. Bireysel faktörleri; yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, medeni durum, hizmet süresi vb., örgütsel faktörleri; iş ve niteliği, gelişme ve yükselme imkanları, örgüt kültürü ve örgüt içi iletişim, çalışma saatleri, izinler, yönetsel davranış şeklinde sıralamak mümkündür (Artık, 2009: 45).

Yönetsel etkinlikler ve iş doyumunu konuları geçmişten günümüze kadar farklı başlıklar altında birleşerek birçok çalışmaya konu olmuştur. Günümüzde yeni çalışmalara da konu olmaya devam etmektedir. Bu konularla ilgili daha önce yapılmış olan bazı çalışmaları sıralamak gerekirse; Voelck (1995) kütüphane çalışanları üzerine iş tatmini ile ilgili bir araştırmada çalışanlar meslektaşlarından, kazançlarından ve denetimden memnunken; ödül, özendirme ve fırsatlardan memnun olmadığı, bunun yanı sıra iş tatmininin çalışanın; eğitim durumu, deneyimi, ünvanı, çalışma saatleri ve müşteri ilişkileri gibi değişkenlere bağlı olarak farklılık gösterebileceği sonuçlarına ulaşılmıştır. Taylor & Tashakkori (1995) öğretmenler üzerine yaptığı çalışmada örgüt iklimi, kararlara katılma ile iş tatmini arasındaki ilişkinin incelendiği bir çalışmada, örgüt iklimi içinde kararlara katılmanın iş tatminini artırdığı sonucuna ulaşılmıştır. Winstead ve arkadaşları (1995)’de üniversite personeli üzerine yaptığı çalışmada işgörenlerin yetenekleri, iş arkadaşlıkları ve iş tatmini ilişkisini incelemiş, iş arkadaşlıklarının iş tatminini pozitif yönde artırdığı sonucuna ulaşmıştır.

Çalışanlar işyerinde arkadaşlarıyla daha fazla zaman geçirip, iletişim halinde olmayı istemektedirler. İş arkadaşlarının değişimi iş tatminini olumsuz etkileyebilmektedir. Kuşluvan (2005) otel işletmeleri üzerine yaptığı bir çalışmada otel çalışanlarının iş tatmini üzerine etkisi olan en önemli faktörün İKY yönetim uygulamaları ve sosyal ilişkiler olduğunu tespit etmiştir. Buna karşın stres ve rol faktörlerinin, işin özelliklerinin ve fiziksel ortamın iş tatmini açıklama açısından önemli olmadığı sonucuna ulaşmıştır. Akçadağ ve Özdemir (2005) otel çalışanları üzerine yaptığı bir çalışmada iş eğitimlerine ve yeniliklere uyum sağlamanın eğitim seviyesi ile ilişkili olduğu, iş eğitimi alan çalışanların işlerini daha çok sevdiği, ek ücretler ve çalışma saatlerinin iyi düzenlenmiş olmasının memnuniyeti ve verimliliği artırdığı ve kadın çalışanların işlerinde yapılan yeniliklere daha iyi uyum sağladığı sonuçlarına ulaşmıştır. Kınır (2006) otel işletmeleri üzerine yaptığı çalışmada 5 yıldızlı otel işletmelerinin çeşitli yönetsel sorunlar yaşadığı ve bu sorunların çözümü için gerekli yönetim tekniklerinin uygulanmadığı, bunun yanı sıra yaşanan bazı sorunlarda yöneticilerin durumun farkında bile olmadığı sonuçlarını ortaya koymuş ve çeşitli önerilerde bulunmuştur. Kaya (2007) otel işletmeleri üzerine yaptığı çalışma sonucunda Eğitim seviyesi yüksek işgörenlerin iş tatmininin diğerlerine göre daha düşük olduğu, tatmin düzeyinin otel departmanlarına göre değişkenlik gösterebileceğini tespit etmiştir. Toker (2007) konaklama işletmelerinde iş doyumunu ile ilgili yaptığı çalışmada iş doyumunu faktörlerinin yaş, medeni durum, eğitim, turizm eğitimi, çalışma süresi değişkenleri bakımından farklılıklar gösterdiği sonucuna ulaşmıştır. Artık (2009) yöneticinin; işgörenleri karar alma sürecine dahil etme, denetim, güdüleme, yetki devri gibi konulardaki tutum ve davranışlarının iş doyumunu anlamlı düzeyde etkilediği sonucuna ulaşmıştır. Ilıcak (2009) yaptığı alan araştırması sonucunda çalışanların, yöneticilerin liderlik davranışlarının dört faktörünün iyi derecede memnuniyet sağladığı, bir faktör açısından memnuniyetin düşük olduğu sonucuna ulaşılmıştır. İyi derecede memnuniyet sağlayan dört faktör; yöneticilerin davranışlarının samimiyeti, yöneticilerin astlarına kendilerini geliştirmesine katkı sağlaması, yöneticilerin disiplini sağlamadaki başarısı ve yöneticilerin yenilikçilik eğilimidir. Düşük derecede memnuniyete neden olan faktör ise işletmede uygulanan ücret sistemlerinden biri olan prim sistemi konusu olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Çelik ve arkadaşları (2015) otel işletmeleri üzerine yaptığı bir araştırma sonucu etik liderliğin örgütsel bağlılık ve iş tatmini üzerinde, örgütsel bağlılığın iş tatmini üzerinde olumlu etkisi bulunduğu sonuçlarına ulaşmıştır.

2. YÖNTEM

Araştırma evrenini Batı Karadeniz Bölgesi'nde bulunan Bartın ve Zonguldak illerinde faaliyet gösteren otel işletmesi çalışanları oluşturmaktadır. Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından yayınlanan 2016 yılı istatistiksel verilerinde yararlanılarak bölgede bulunan tesisler belirlenmiş, açılan yeni tesislerde tespit edilip bölgede bulunan çalışmaya katılmayı onaylayan işletmelerle iletişime geçilmiş kolayda örnekleme yöntemiyle veri toplamaya çalışılmıştır.

Alan araştırmasında veri elde etmek amacıyla anket tekniği kullanılmıştır. Ankete katılım sağlayan bireylerin demografik özelliklerinin belirlenmesi amacıyla 6 soruya yer verilmiştir. Ankette yönetsel etkinliğin belirlenmesi amacıyla 8 soru oluşturulmuştur. Sorular 2 seçenekli (evet-hayır) kapalı uçlu olacak şekilde hazırlanmıştır.

Yönetim anlayışına özgü davranış biçimleri açıklanmaya çalışılmıştır. İş doyumunu ölçmek amacıyla Artık (2009) tarafından geliştirilen geçerlilik ve güvenilirliği sağlanmış 19 sorudan oluşan 5’li likert tipi ölçek kullanılmıştır. Ankete katılanların ankette bulunan ifadelere ne ölçüde katıldığını belirlemek amacıyla; “Kesinlikle Katılmıyorum”, “Katılmıyorum”, “Kısmen Katılıyorum”, “Katılıyorum”, “Kesinlikle Katılıyorum” cevapları yer almaktadır.

Anketler işgörelere bu işletmelerde görev yapan yöneticiler ile iletişime geçilerek sunulmuş ve dağıtılan 150 ankete 81 adet geri dönüş olmuş ve analizler bu anketten elde edilen verilere uygulanmıştır. Küçük ve orta ölçekli konaklama işletmesi olması ve araştırmanın sezon dışında yapılması nedeniyle işletmelerdeki personel sayısının az olması örneklem sayısında kısıtlılığa neden olmuştur. Anket yoluyla elde edilen veriler bilgisayar ortamına aktarılarak istatistiksel program yardımıyla analiz edilmiştir.

Alfa katsayısına göre bir ölçeğin güvenilirliği şu şekilde yorumlanmaktadır (Kalaycı, 2009, s. 405); $,00 \leq \alpha < ,40$ ise ölçek güvenilir değildir $,40 \leq \alpha < ,60$ ise ölçek güvenilirliği düşük $,60 \leq \alpha < ,80$ ise ölçek oldukça güvenilir $,80 \leq \alpha < 1,00$ ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir.

Tablo 1: İş Doyumu Ölçeği Güvenilirlik İstatistiği

Cronbach's Alpha	Standart Ögelere Dayalı Cronbach's Alpha	N
,947	,948	19

Daha sonra verilerin normal dağılım gösterip göstermediğini anlamak amacıyla basıklık ve çarpıklık etkileri incelenmiş, iş doyumuna ait olan değerlerin gerekli olan aralık içinde olduğu tespit edilmiş ve normal dağılım koşulunu sağladığı (Kline, 2011) kabul edilmiş ve parametrik testlerin uygulanmasına karar verilmiştir.

3. BULGULAR

Araştırma örnekleminin bireysel özelliklerine ilişkin yüzde ve frekans bilgileri tablo 2’de görülmektedir. Tablo incelendiğinde katılımcıların %47,7’si kadınlardan oluşurken %54,3’ü erkeklerden oluşmaktadır. Medeni duruma bakıldığında %56,8’i evliyken, %43,2’si bekarıdır. Eğitim durumuna göre katılımcıların %59,25’lik büyük çoğunluğunun ilköğretim, ortaöğretim ve lise mezunlarından oluştuğu görülmektedir. Katılımcıların büyük çoğunluğu (%46,9) resepsiyonist olarak görev yapmaktadır. Son olarak gelir düzeyi bakımından incelendiğindeyse %76,5’lik çoğunluğun 1301-2300 tl aralığında gelir elde ettiği yani asgari ücret seviyesinde çalıştığı görülmektedir.

Tablo 2: Araştırma Evrenine İlişkin Demografik ve Diğer Kişisel Bilgiler

		n	Yüzde(%)			n	Yüzde(%)
Cinsiyet	Kadın	37	45,7	İşletmede Pozisyon	Resepsiyon	38	46,9
	Erkek	44	54,3		Kat Hizmetleri	13	16,0
Medeni Durum	Evli	46	56,8		Servis Çalışanı	12	14,8
	Bekar	35	43,2		Mutfak	7	8,6
Eğitim Durumu	Lise ve altı	48	59,25		Muhasebe	9	11,1
					Diğer	2	2,5
	Üniversite ve üstü	33	40,74	Toplam Aylık Gelir	1300 ve altı	11	13,6
					1301-2300	62	76,5
2301-3300					8	9,9	

Katılımcıların yönetsel etkinlik sorularına verdiği cevaplara ilişkin yüzde ve frekans bilgileri Tablo 3’de görülmektedir. Bireysel başarıları ödüllendirme ve terfi imkanları sunma dışında kalan ifadelerde genel olarak olumlu cevaplar alınmıştır.

Tablo 3: Yönetsel Etkinlik İfadelerine İlişkin Frekans ve Yüzde Değerleri

Yönetsel Etkinlik İfadeleri	EVET		HAYIR	
	Sıklık	Yüzde (%)	Sıklık	Yüzde (%)
1. İşletme yöneticileri çalışanların düşüncelerine değer verir.	65	80,2	16	19,8
2. İşletme çalışanlarına kendisini geliştirme imkânı tanır.	59	72,8	22	27,2
3. İşletme bireysel başarıları ödüllendirir.	35	43,2	46	56,8
4. İşletme personel sosyal güvenlik primlerini her ay eksiksiz yatırmaktadır.	79	97,5	2	2,5
5. İşletme personel aylık ücretlerini her ay eksiksiz olarak yatırmaktadır.	78	96,3	3	3,7
6. İşletme çalışanlarına terfi imkânları sunmaktadır.	32	39,5	49	60,5
7. İşletme personel çalışma şartlarını her daim iyileştirme eğilimindedir.	54	66,7	27	33,3
8. İşletmede haftalık izin uygulaması mevcuttur.	79	97,5	2	2,5

İş doyumunda cinsiyete, medeni duruma ve eğitim durumuna göre meydana gelebilecek farklılıkların ölçülmesi amacıyla yapılan t testi sonucuna göre; araştırma örneklemine dahil olan bireylerin iş doyumunda cinsiyete, medeni duruma ve eğitim durumuna göre anlamlı bir farklılık meydana gelmediği sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 4: İş Doyumunun Cinsiyet, Medeni Durum ve Eğitim Durumuna Göre Farklılıklarının İncelenmesi

		Varyans Eşitliği İçin Levene Testi				
		F	Sig	t	df	Sig.(2-tailed)
Cinsiyet	Eşit Sayılan Varyans	1,727	,193	-,788	79	,433
	Eşit Sayılmayan Varyans			-,778	71,564	,439
Medeni Durum	Eşit Sayılan Varyans	,854	,358	-,357	79	,722
	Eşit Sayılmayan Varyans			-,353	70,231	,725
Eğitim Durumu	Eşit Sayılan Varyans	3,805	,055	,179	79	,859
	Eşit Sayılmayan Varyans			,187	77,308	,852

İş doyumunda yaşa, işletmedeki pozisyona ve gelir düzeyine ilişkin meydana gelebilecek farklılıkların ölçülmesi amacıyla yapılan Anova Testleri sonucuna göre; araştırma örneklemine dahil olan bireylerin iş doyumunda yaşa göre anlamlı bir farklılık meydana gelmediği sonucuna ulaşılmışken; işletmedeki pozisyona ve gelir düzeyine göre anlamlı farklılıklar meydana geldiği tespit edilmiştir. Bu farklılıklar Tablo 5’te görülmektedir.

Tablo 5: İş Doyumunun Yaş, Pozisyon ve Gelir Düzeyine Göre Farklılıklarının İncelenmesi.

		Kareler Toplamı	df	Kareler Ortalaması	F	Sig
Yaş	Gruplar Arası	,921	3	,307	,540	,656
	Grup İçi	43,750	77	,568		
	Toplam	44,671	80			
Pozisyon	Gruplar Arası	6,490	4	1,622	3,230	,017
	Grup İçi	38,181	76	,502		
	Toplam	44,671	80			
Gelir Düzeyi	Gruplar Arası	3,816	3	1,272	2,397	,044
	Grup İçi	40,855	77	,531		
	Toplam	44,671	80			

İş doyumunda yönetsel etkinlik ifadelerine göre meydana gelebilecek farklılıkların ölçülmesi amacıyla yapılan t testi sonucuna göre; araştırma örneklemine dahil olan bireylerin yönetsel etkinlik ifadelerinden 2, 3, 6 ve 7. ifadelere göre anlamlı bir farklılık meydana geldiği sonucuna ulaşılmıştır. İş doyumunda 2. ifade (İşletme çalışanlarına kendisini geliştirme imkânı tanır.) meydana gelen farklılığı açıklamak gerekirse evet diyenlerin iş doyumunu ortalaması 4,06 iken hayır cevabını veren katılımcıların ortalaması 3.33'dür. İş doyumunu 3. İfadede (İşletme bireysel başarıları ödüllendirir.) meydana gelen farklılığı açıklamak gerekirse evet diyenlerin iş doyumunu ortalaması 4,23 iken hayır cevabını veren katılımcıların ortalaması 3.59'dur. İş doyumunu 6. İfadede (İşletme çalışanlarına terfi imkânları sunmaktadır.) meydana gelen farklılığı açıklamak gerekirse evet diyenlerin iş doyumunu ortalaması 4,18 iken hayır cevabını veren katılımcıların ortalaması 3.66'dır. İş doyumunu 7. İfadede (İşletme personel çalışma şartlarını her daim iyileştirme eğilimindedir.) meydana gelen farklılığı açıklamak gerekirse evet diyenlerin iş doyumunu ortalaması 4,18 iken hayır cevabını veren katılımcıların ortalaması 3.23'dür.

Tablo 6: İş Doyumunun Yönetmelik Etkinlik Değişkenlerine Göre Farklılıklarının İncelenmesi

		Varyans Eşitliği İçin Levene Testi		t	df	Sig.(2-tailed)
		F	Sig			
Yönetmelik 2	Eşit Sayılan Varyans	2,242	,138	-4,288	79	,000
	Eşit Sayılmayan Varyans			-3,823	30,968	,001
Yönetmelik 3	Eşit Sayılan Varyans	1,301	,257	-4,218	79	,000
	Eşit Sayılmayan Varyans			-4,320	78,200	,000
Yönetmelik 6	Eşit Sayılan Varyans	,435	,511	-3,256,	79	,002
	Eşit Sayılmayan Varyans			-3,293	68,903	,002
Yönetmelik 7	Eşit Sayılan Varyans	3,916	,051	-6,701	79	,000
	Eşit Sayılmayan Varyans			-5,922	38,514	,000

Tablo 7: Regresyon Analizi Anova Testi

Model	Kareler Toplamı	df	Kareler Ortalaması	F	Sig.
Regresyon	14,523	1	14,523	38,057	,000 ^b
Artan	30,148	79	,382		
Toplam	44,671	80			

Yönetmelik etkinliğin iş doyumuna etkisinin incelendiği modelde, $P < 0,05$ olduğundan modelin anlamlı olduğu, yönetmelik etkinliğin iş doyumunu anlamlı bir şekilde açıkladığı görülmektedir.

Tablo 8: Regresyon Analizi

R	R ²	Ayarlanmış R ²	R ² Değişimi	F Değişimi	F Değişiminin Anlamlılığı
,570 ^a	,325	,317	,325	38,057	,000

Bağımsız değişken olan yönetsel etkinliğin, bağımlı değişken olan iş doyumunu açıklama düzeyini incelemek amacıyla gerçekleştirilen analiz sonucu R² değeri incelendiğinde ,325 değeri %32'lik bir etki olduğunu göstermektedir. Yani iş doyumunda meydana gelen %32'lik değişim yönetsel etkinlikten kaynaklanmaktadır.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Her işletme için olduğu gibi otel işletmeleri içinde önemli olan konulardan biri iş doyumudur. Yöneticilerin yönetsel etkinlikleri ile işgörenlerin iş doyumları hakkında bilgi edinmek amacıyla gerçekleştirilen bu çalışmada iş doyumunda gelir seviyesi ve pozisyona göre farklılıklar oluşabileceği sonucuna ulaşılmıştır. Gelir seviyesi asgari ücret ve altı seviyeden üst seviyelere doğru yükseldikçe, yapılan işten elde edilen doyumda farklılıklar meydana gelmektedir. İşten elde edilen gelir işte sağlanacak olan doyumla doğrudan ilişkilidir. Bunun yanı sıra iş doyumunu işletmede çalışılan pozisyona göre de farklılık gösterebilmektedir. Bunun sebebi departmanlar arası farklılıklar (iş tanımı, iş yükü, iş ortam farklılığı vb.) olabilir. İşletme yöneticileri farklı departmanlarda görev yapan çalışanlarının koşullarını departmanların mevcut imkanları dahilinde eşit seviyede tutmaya özen göstermelidir. Böylelikle farklılığın önüne geçilebilir.

İş doyumunu ve yönetsel etkinlik arasında bulunan ilişkilerin değerlendirmesi amacıyla gerçekleştirilen t testleri sonucunda; çalışanlarına kendini geliştirme imkanı sağlayan, çalışanlarının bireysel başarılarını ödüllendiren, çalışanlarına terfi imkanı sağlayan, personelin çalışma koşullarını daima iyileştirme eğiliminde olan ve bu sayede yönetsel etkinliği iyi düzeyde tutan işletmelerin çalıştırdığı personelin iş doyumunu puanları diğerlerine göre daha yüksek seviyede olduğu tespit edilmiştir.

Çalışmada yönetsel etkinliğin iş doyumunu üzerine belirlenen etkisi %32'dir. Bu değer işletme yönetim davranışlarının, çalışanların iş hakkında düşünceleri üzerine ne kadar etkili olduğunun göstergesidir. İşletmeler her zaman yönetim anlayışlarını iyileştirme eğiliminde olmalıdır. Yönetsel etkinliğin sağlanması iş doyumunun da sağlanması sonucunu getirebilir. İş doyumunu yakalayan çalışanlar işletmenin geleceği için gereklidir. Bu kişiler kurumlarına daha bağlı şekilde iş gerekliliklerini yerine getirecektir.

Alanda çalışma yapacak araştırmacılara ve yöneticilere önerilerde bulunmak gerekirse; iş doyumunu kavramının öneminin farkına varılmalı, üzerinde daha çok çalışma yapılmalı, öncelikle personelin memnuniyeti sağlanmalıdır. Bu müşteriler konusunda da başarıyı elde etmeyi kolaylaştırabilir. Yapılacak olan çalışmada örneklem boyutunun daha iyi olması amacıyla anket uygulama zamanının sezon içi olmasına dikkat edilebilir. Böylelikle daha fazla çalışana ulaşılabilir. Çalışma başka bölgelerde ve daha fazla ili kapsayacak şekilde gerçekleştirilebilir.

KAYNAKLAR

- Akçadağ, S., & Özdemir, E. (2005). İnsan Kaynakları Kapsamında 4 ve 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde İş Tatmini: İstanbul'da Yapılan Ampirik Bir Çalışma. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2(10), 167-193.
- Artık, S. (2009). Yönetmel Davranış Biçimlerinin İş Doyumuna Etkisi Üzerine Bir Araştırma . *Yükseklisans Tezi*. Ankara: Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çelik , S., Dedeoğlu, B., & İnanır , A. (2015). Relationship Between Ethical Leadership, Organizational Commitment and Job Satisfaction at Hotel Organizations. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 15(1), 53-63.
- Eğimli, A. (2009). Çalışanlarda İş Doyumu: Kamu ve Özel Sektör Çalışanlarının İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 23(3).
- Ilıcak, E. (2009). Liderlerin Yönetmel Davranışları ile Çalışanların İş Tatmini Arasındaki İlişki. *Yükseklisans Tezi*. Malatya: İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kalaycı, Ş. (2009). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*. Ankara: Asil Yayınları.
- Kaya, İ. (2007). Otel İşletmelerinde İşgörenlerin İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Geliştirilen Bir İş Tatmini Ölçeği. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(2), 355-372.
- Kıngır, S. (2006). Bir Hizmet İşletmesi Olarak Beş Yıldızlı Otel İşletmelerindeki Yönetmel Sorunlar . *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 457-481.
- Kline, R. (2011). *Principles and Practice of Structural Equation Modeling* (3 b.). New York: The Guilford Press.
- Koçel, T. (1998). *İşletme Yöneticiliği* (6 b.). Beta Yayıncılık.
- Kuşluvan, Z., & Kuşluvan , S. (2005). Otel İşletmelerinde İş ve İşletme ile İlgili Faktörlerin İşgören Tatmini Üzerindeki Görece Etkisi: Nevşehir Örneği. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 16(2), 183-203.
- Solmuş, T. (2004). *İş Yaşamında Duygular ve Kişilerarası İlişkiler*. İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Taylor, D., & Tashakkori, A. (1995). Decision Participation and School Climate as Predictors of Job Satisfaction and Teachers' Sense of Efficacy. *Journal of Experimental Education*, 63(3), 217-230.
- Tengilimoğlu, D., & Yiğit , A. (2005). Hastanelerde Liderlik Davranışlarının Personel İş Doyumuna Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Alan Çalışması. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 8(3), 374-400.
- Toker, B. (2007). Konaklama İşletmelerinde İş Doyumu: Demografik Değişkenlerin İş Doyumu Faktörlerine Etkisi Üzerine Bir Çalışma. *Journal of Yasar University*, 2(6), 591-614.
- Ülgen, H., & Mirze, S. (2013). *İşletmelerde Stratejik Yönetim* (8 b.). İstanbul: Beta Yayıncılık.

- Voelck, J. (1995). Job Satisfaction Among Support Staff in Michigan Academic Libraries. *College and Research Libraries*, 56(2), 157-170.
- Winstead, B., Derlega, V., Montgomery, M., & Pilkington, C. (1995). The Quality of Friendships at Work and Job Satisfaction. *Journal of Social and Personal Relationships*, 12(2), 199-215.
- Yazıcı, K. (2007). *İşletme Bilimine Giriş* (4 b.). Trabzon: Derya Kitabevi.
- Zhao, X., Qu, H., & Ghiselli, R. (2011). Examining the Relationship of Work–Family Conflict to Job and Life Satisfaction: A Case of Hotel Sales Managers. *International Journal of Hospitality Management*, 30, 46-54.